

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN SAMBUTAN</b> .....                 | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                    | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN JUDUL BAHASA INGGRIS</b> .....     | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....               | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> ..... | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                       | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                    | <b>x</b>    |
| <b>INTISARI</b> .....                         | <b>xi</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                         | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                      | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                     | 5           |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat.....                   | 6           |
| 1.3.1 Manfaat Teoritis .....                  | 6           |
| 1.3.2 Manfaat Praktis .....                   | 6           |
| 1.4 Sistematika Penulisan .....               | 7           |
| <b>BAB II</b> .....                           | <b>10</b>   |
| <b>KERANGKA KONSEPTUAL</b> .....              | <b>10</b>   |
| 2.1 Landasan Konseptual.....                  | 10          |
| 2.1.2 Sistem Pemberkasan.....                 | 11          |
| 2.2 Keaslian Penelitian .....                 | 15          |
| <b>BAB III</b> .....                          | <b>21</b>   |
| <b>METODE PENELITIAN</b> .....                | <b>21</b>   |
| 3.1 Desain Penelitian .....                   | 21          |
| 3.2. Teknik Pengumpulan Data.....             | 22          |
| 3.2.1 Wawancara.....                          | 22          |
| 3.2.2 Observasi (Pengamatan) .....            | 24          |

|                                   |   |           |
|-----------------------------------|---|-----------|
| 3.2.3                             | Studi Dokumen.....  | 25        |
| 3.3                               | Teknik Analisis Data .....  | 25        |
| 3.4                               | Kerangka Berpikir .....   | 29        |
| <b>BAB IV .....</b>               |   | <b>31</b> |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |   | <b>31</b> |
| 4.1.                              | Profil Kantor Unit BRI Bale Lintang Kota Madiun.....  | 31        |
| 4.1.1.                            | Struktur Organisasi .....   | 32        |
| 4.1.2.                            | Logo Bank Rakyat Indonesia .....  | 33        |
| 4.1.3.                            | Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi .....   | 34        |
| 4.1.4.                            | Analisis Organisasi .....   | 34        |
| 4.1.5.                            | Pengorganisasian Dokumen .....  | 41        |
| 4.2                               | Analisis Penyimpanan Dokumen Nasabah oleh Customer Service di PT.<br>Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Unit Bale Lintang ..... | 52        |
| 4.2.1.                            | Sistem Penyimpanan.....   | 52        |
| 4.2.2.                            | Sarana Simpan.....  | 65        |
| 4.2.3                             | Kendala .....   | 67        |
| <b>BAB V .....</b>                |   | <b>70</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> |   | <b>70</b> |
| 5.1                               | Kesimpulan .....  | 70        |
| 5.1                               | Saran.....  | 72        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>       |   | <b>74</b> |